

# ALGEMENE VOORWAARDEN VERPLEGING, VERZORGING EN THUISZORG

Heeft u op het moment als de indicatie eindigt nog steeds zorg nodig? Of heeft u meer zorg nodig? De zorgaanbieder kan u helpen bij het aanvragen van een nieuwe en/of een vervolginindicatie. Hoe dat werkt staat in de Algemene Voorwaarden.

## Mag de zorgaanbieder met de zorg stoppen?

De zorgaanbieder mag niet zomaar stoppen met de zorg. In de Algemene Voorwaarden staat wanneer de zorgaanbieder wel met de zorg mag stoppen. Bijvoorbeeld als de zorgaanbieder de zorg die u nodig heeft niet mag leveren.

Maar ook dan mag de zorgaanbieder de zorg niet zomaar stoppen. Hij moet zorgen dat u niet in de problemen komt. Bijvoorbeeld door u te helpen met het zoeken naar een andere oplossing. Of naar een andere zorgaanbieder, die u de zorg wel kan bieden. En de oude zorgaanbieder moet al uw gegevens aan de nieuwe zorgaanbieder geven, als u dat goed vindt.

## Wat kunt u doen als u een klacht heeft?

Vindt u dat de zorgaanbieder niet doet wat er is afgesproken? Of voelt u zich niet juist behandeld? U kunt dan een klacht indienen.

Dat gaat zo:

- U kunt het beste eerst de klacht met de direct betrokkene(n) zelf bespreken danwel bij de leidinggevende. Blijft de oplossing toch nog onbevredigend dan kunt u indien aanwezig de cliëntvertrouwenspersoon inschakelen. Komt u er nog niet uit?
- Dan gaat u met uw klacht naar de klachtencommissie van de zorgaanbieder. Doet de klachtencommissie niets met uw klacht? Duurt de behandeling van uw klacht te lang? Of bent u het niet eens met de uitspraak van de klachtencommissie?
- Dan kunt u met uw klacht naar de geschillencommissie gaan. U moet dan vooraf wel betalen. Hoeveel dat precies is leest u in het reglement van de geschillencommissie. Als u gelijk krijgt van de geschillencommissie krijgt u dit weer terug. De geschillencommissie neemt een beslissing over uw klacht. De zorgaanbieder en u moeten zich aan de beslissing houden.
- Maar u kunt ook altijd naar de rechter gaan als u een klacht heeft.

In de Algemene Voorwaarden leest u hoe het klagen precies werkt.

*De Algemene Voorwaarden verpleging, verzorging en thuiszorg zijn gemaakt in overleg tussen organisaties van zorgaanbieders Actiz en BTN en de consumenten- cliëntenorganisaties Consumentenbond, LOC zeggenschap in zorg en NPCF, in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg van de SER.*

Bron: Actiz

02-2011

## Wat zijn algemene voorwaarden?

Boekt u wel eens een reis? Bent u klant bij een bank? Dan heeft u te maken met algemene voorwaarden. Deze algemene voorwaarden regelen uw rechten als klant. Maar ook wat uw plichten zijn. We noemen ze ook wel de kleine lettertjes. Er zijn nu ook algemene voorwaarden voor verpleging, verzorging en thuiszorg. Daardoor weet u wat uw rechten en plichten in de zorg zijn.

## Wie hebben de Algemene Voorwaarden gemaakt?

De Algemene Voorwaarden zijn gemaakt door organisaties van zorgaanbieders en cliënten samen. Dat zijn: ActiZ, BTN, Consumentenbond, LOC Zeggenschap in Zorg en NPCF.

## Wie gebruiken de Algemene Voorwaarden?

De meeste zorgaanbieders zijn lid van ActiZ of BTN. Alle leden van ActiZ en BTN gebruiken de Algemene Voorwaarden. Is een zorgaanbieder geen lid van ActiZ of BTN? Dan gebruikt deze waarschijnlijk niet de Algemene Voorwaarden. Het is niet duidelijk of uw rechten en plichten dan goed zijn geregeld. U kunt de zorgaanbieder vragen of die de Algemene Voorwaarden gebruikt van ActiZ en BTN. Gebruikt uw zorgaanbieder deze algemene voorwaarden? Dan gelden die voor alle cliënten van de zorgorganisatie.

## Kan ik zelf afspraken maken over de zorg?

Als u meubels koopt, dan moet u op een papier een handtekening zetten. Daarmee belooft de winkel dat u de meubels krijgt. En belooft u dat u de meubels zult betalen. U sluit dan een overeenkomst. In de zorg bestaat ook zo'n overeenkomst. Daarin staat wat voor soort zorg u krijgt en hoeveel. Maar u kunt daarnaast ook nog zelf extra afspraken maken met de zorgaanbieder. Ook deze komen in de overeenkomst te staan. Bijvoorbeeld als u extra diensten koopt. De afspraken in de overeenkomst mogen nooit slechter voor u zijn dan in de algemene voorwaarden is vastgelegd. Daarnaast is er nog het zorgleefplan. Daarin staat welke zorg u krijgt.

## Wat zijn uw rechten als cliënt?

De Algemene Voorwaarden geven u als cliënt veel rechten. Hieronder leest u de belangrijkste:

- U krijgt goede informatie over de zorg die de zorgaanbieder u kan geven. Deze informatie krijgt u op papier, mondeling of via de website.
- U krijgt ook informatie wat de zorginstelling vanuit de verzekering betaalt en wat u zelf extra kunt kopen. U kunt zelf kiezen of u extra diensten wilt kopen. Dat bent u niet verplicht.
- De zorgaanbieder vertelt u hoe hij met medicijnen omgaat.
- En hoe de zorgaanbieder met uw vertrouwelijke gegevens omgaat.

- U heeft recht op veilige zorg en veilige hulpmiddelen.
- Krijgt u van meer mensen of organisaties zorg? De zorgaanbieder zorgt ervoor dat ze allemaal weten hoe het met u gaat en dat voor u altijd duidelijk is wie waarvoor verantwoordelijk is.

Begrijpt u niet helemaal wat uw rechten zijn? U kunt de zorgaanbieder altijd om uitleg vragen.

## Wat zijn uw plichten als cliënt?

U heeft niet alleen rechten. U heeft ook een aantal plichten. De belangrijkste zijn:

- U moet de zorgaanbieder informatie geven over onder andere uw gezondheid. En de medicijnen die u gebruikt.
- U moet zich aan de huisregels houden.
- U moet uw rekeningen op tijd betalen.
- U moet zorgen dat zorgverleners veilig hun werk kunnen doen.

## Hoe lang kan ik zorg krijgen?

Om zorg te krijgen heeft u een soort toegangsbewijs nodig: het indicatiebesluit van het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ). Voor u zorg krijgt moet u dit indicatiebesluit hebben of aangevraagd hebben. Op het indicatiebesluit staat hoe lang u zorg kunt krijgen.

Maar krijgt u revalidatie na bijvoorbeeld een operatie? Dan is het niet altijd nodig zorg te ontvangen tot het einde van de indicatie. De zorgaanbieder geeft u op tijd informatie wanneer de zorg stopt.